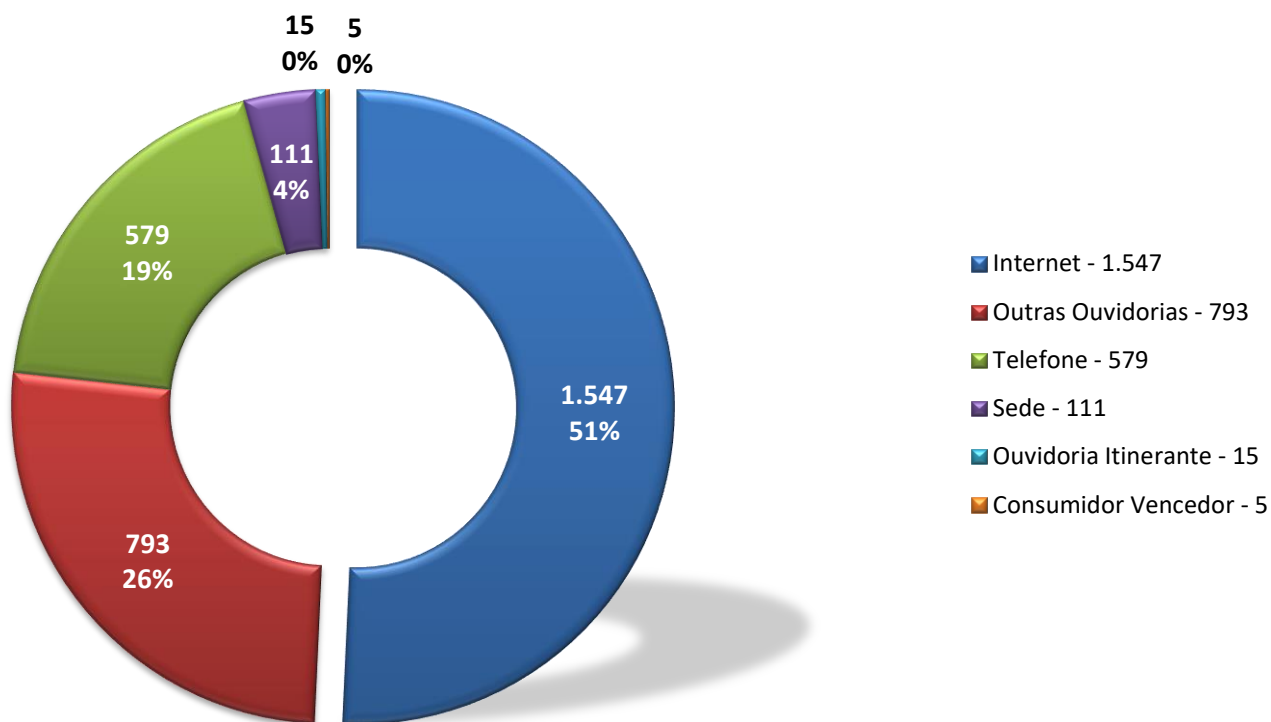


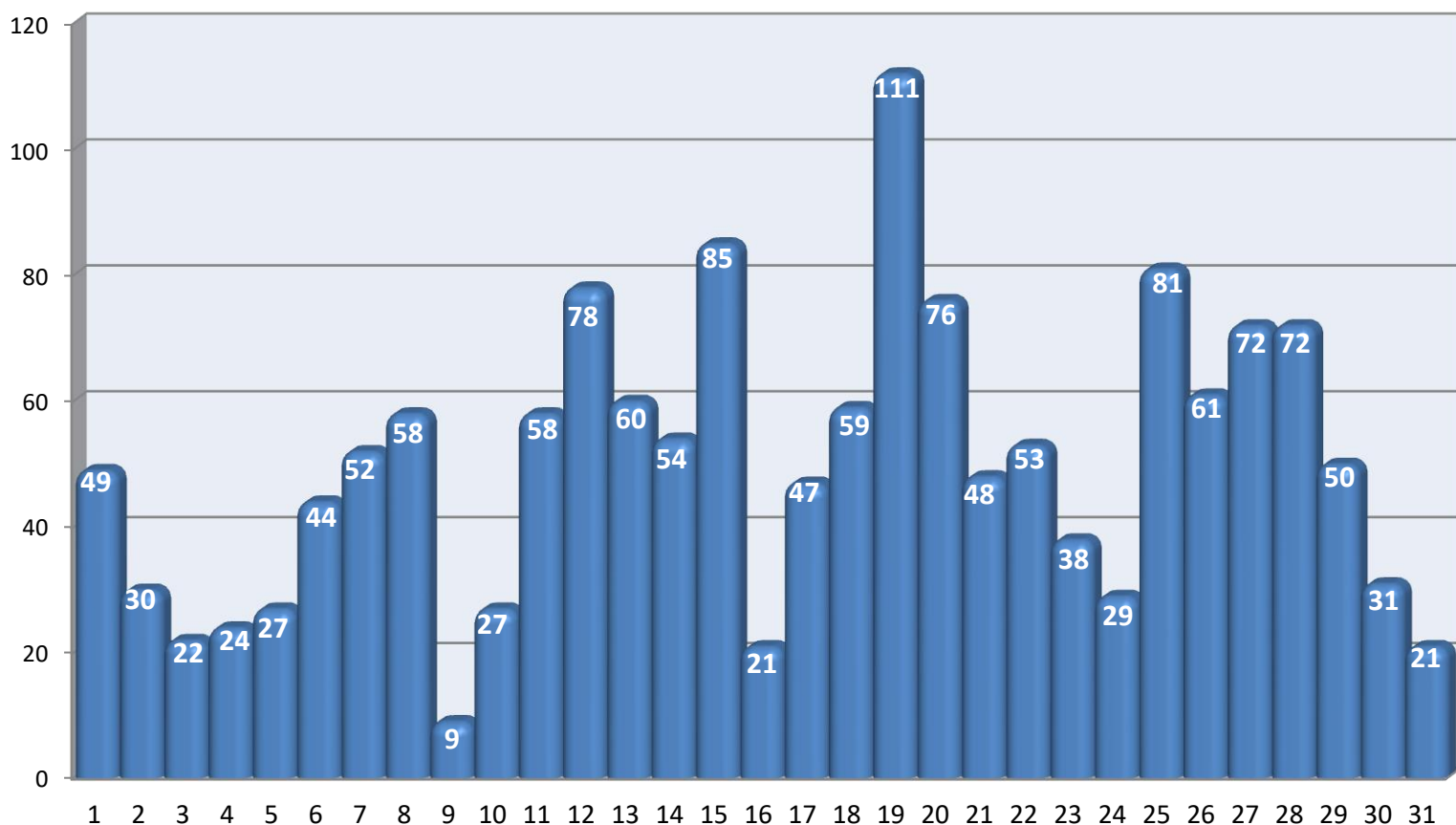
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em março de 2019



TOTAL: 3.050

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em março de 2019



Total: **1.547**

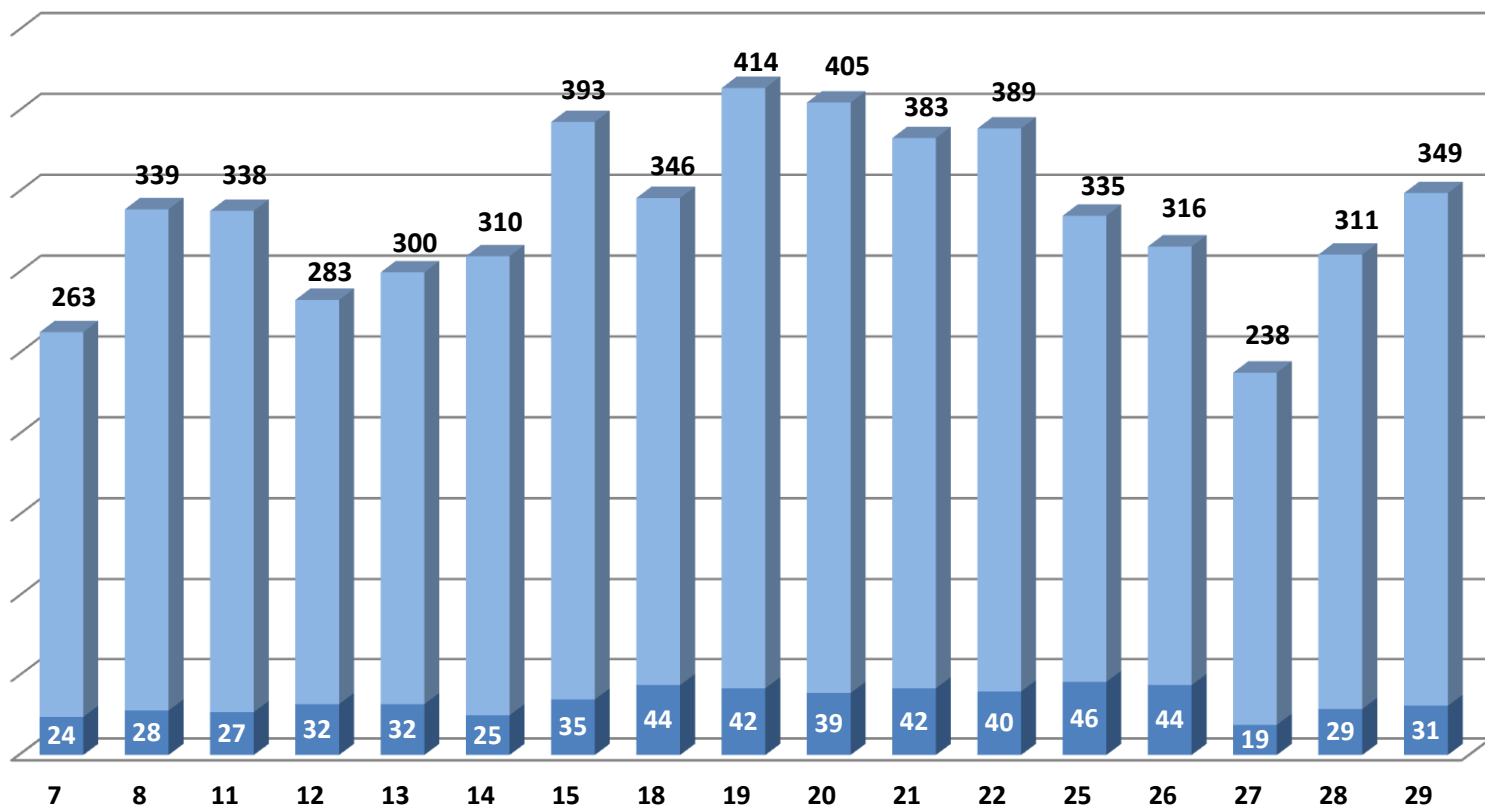
Média Diária: ≈ 50

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em março de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **5.712**

Média Diária: **336**

Dias Úteis: **17**

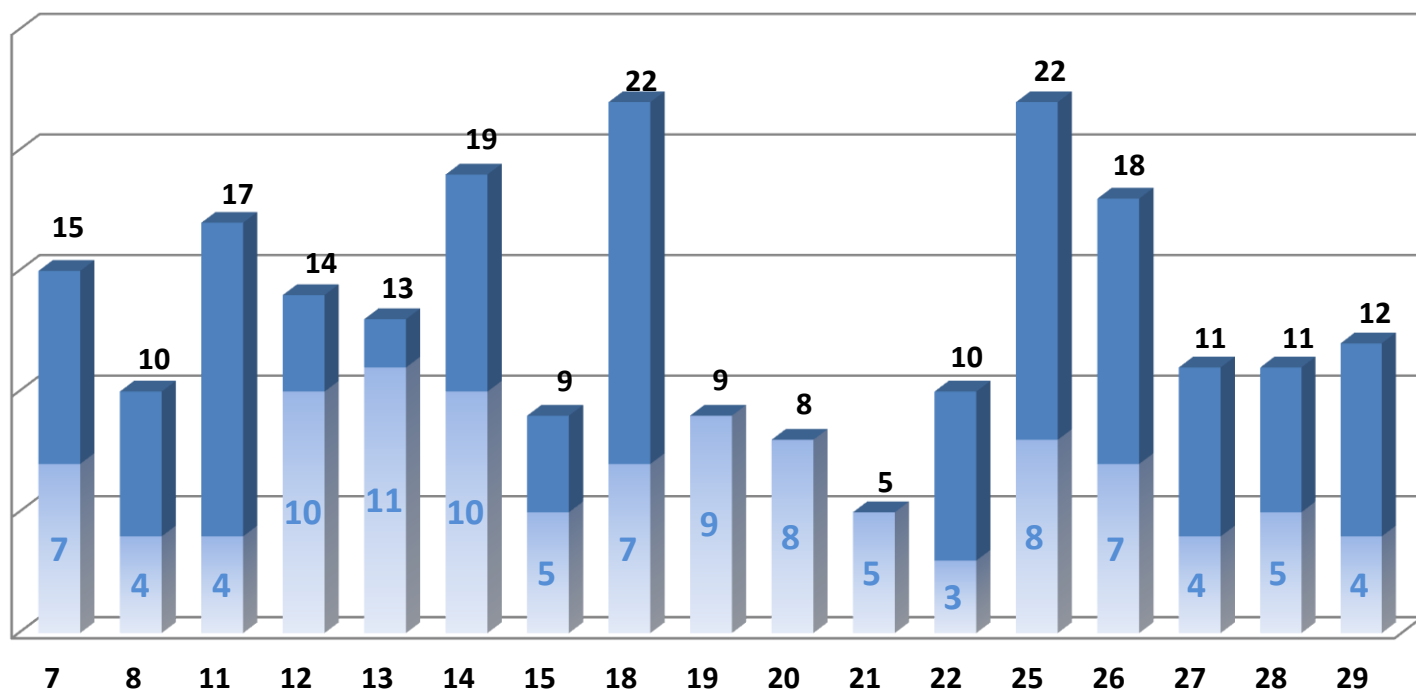
Total de Comunicações: **579**

Média Diária: **≈ 34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em março de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **226**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **17**

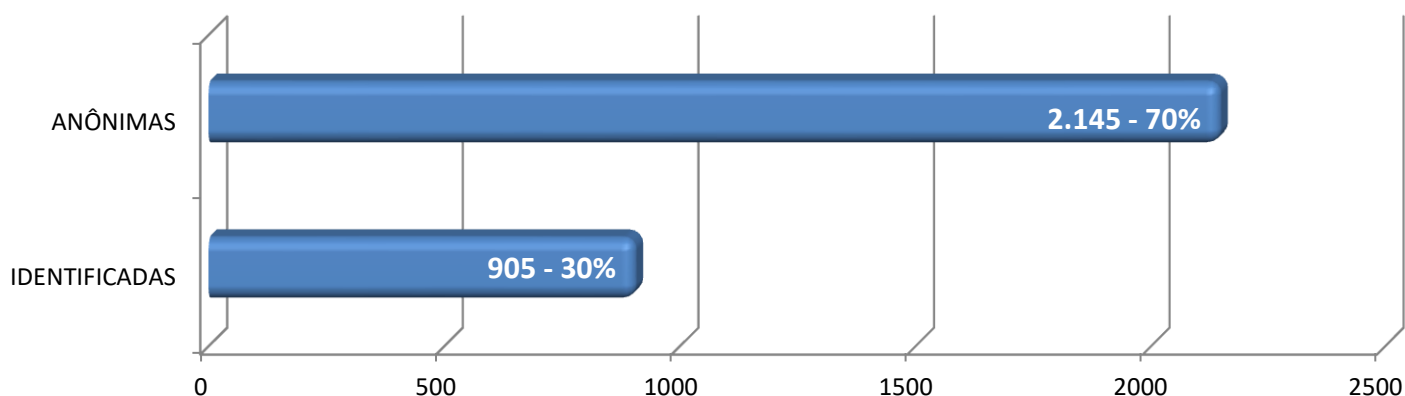
Total de Comunicações: **111**

Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

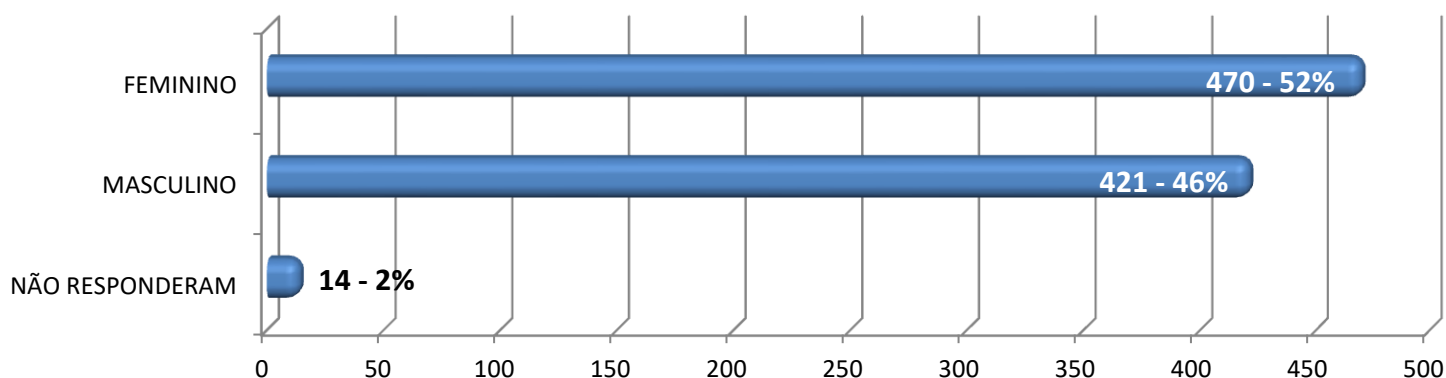
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de março de 2019**

COMUNICAÇÕES



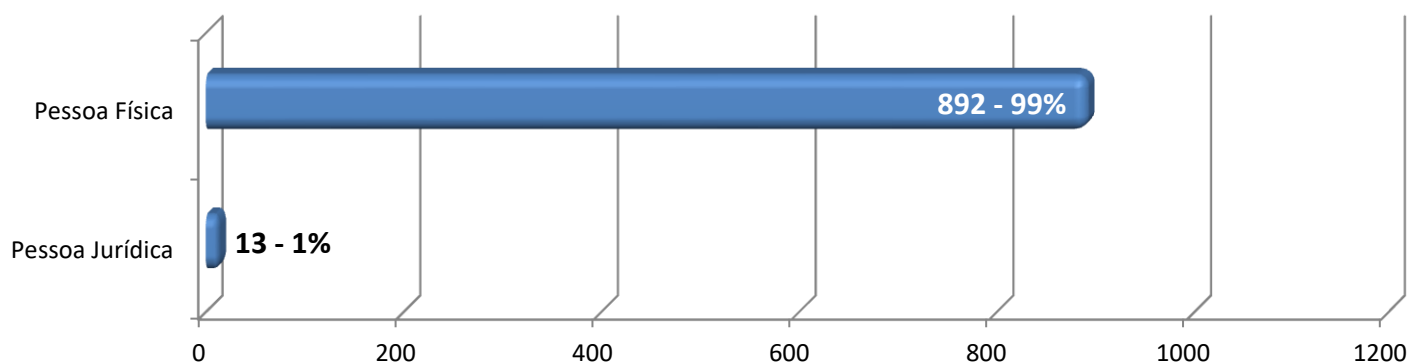
TOTAL: 3.050

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de março de 2019**



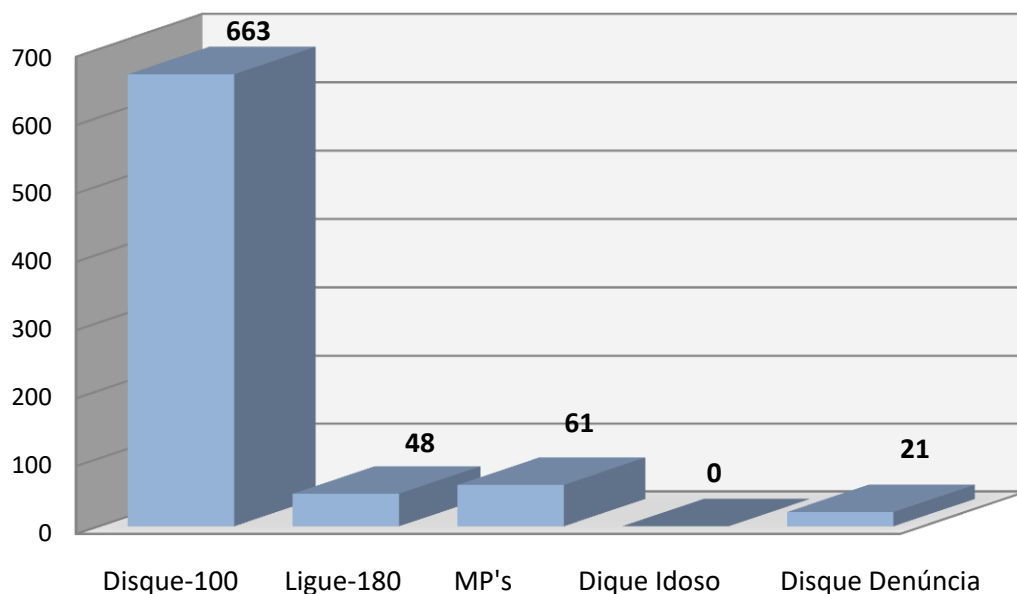
TOTAL: 905

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de março de 2019**



TOTAL: 905

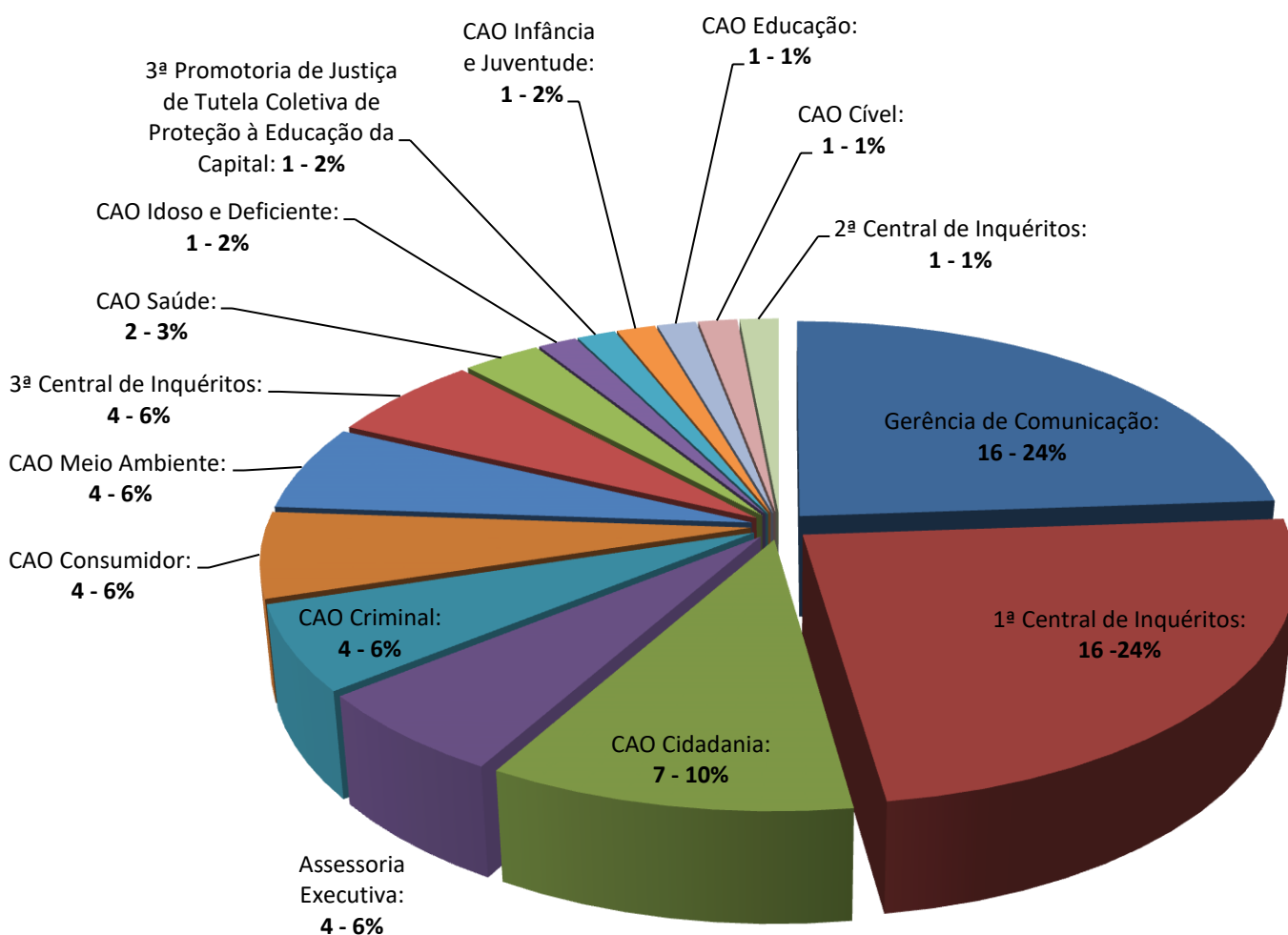
■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em março de 2019**



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

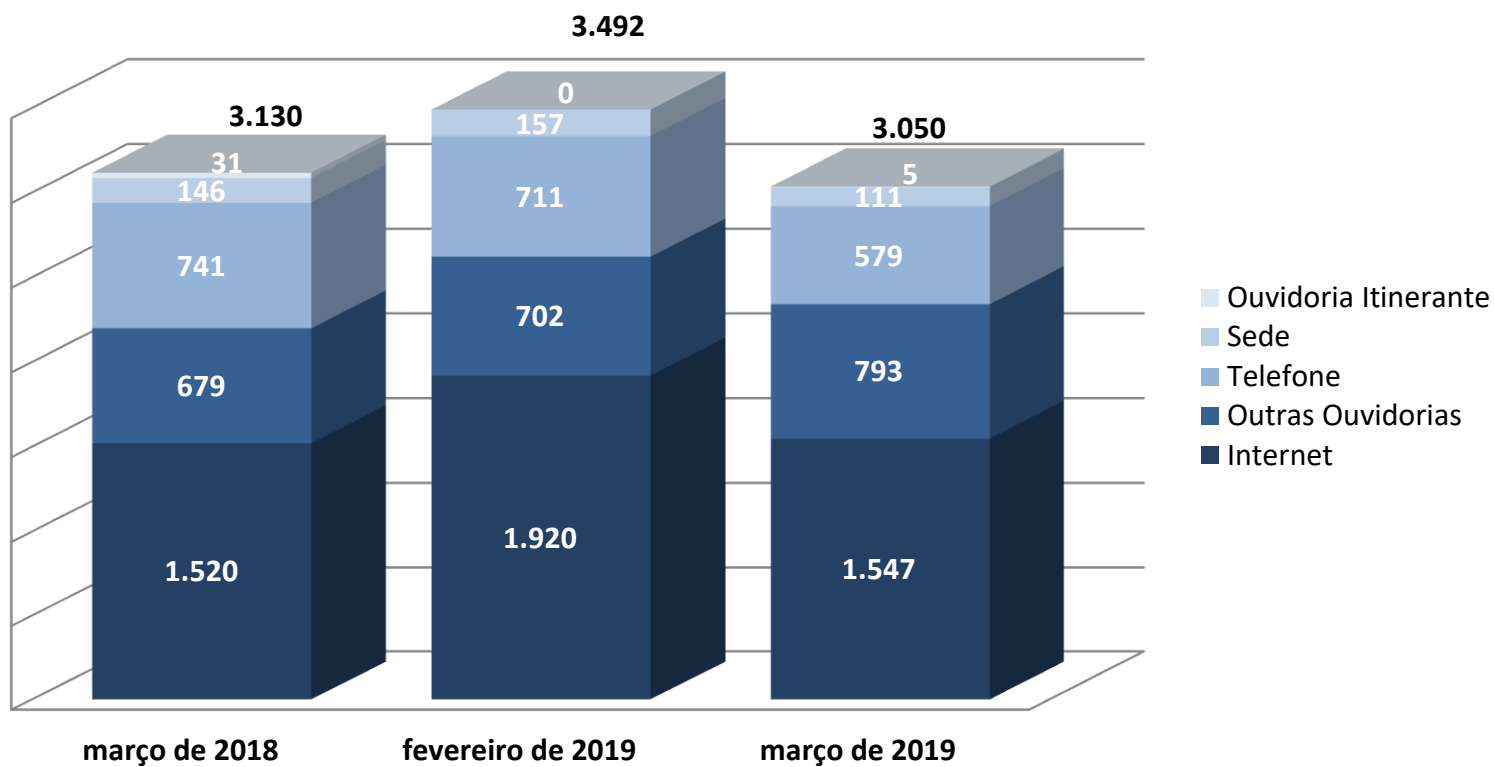
■ **Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em março de 2019**



TOTAL: 67

Fonte: Relatório da Ouvidoria

▪ **Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2018**



Fonte: Sistema da Ouvidoria

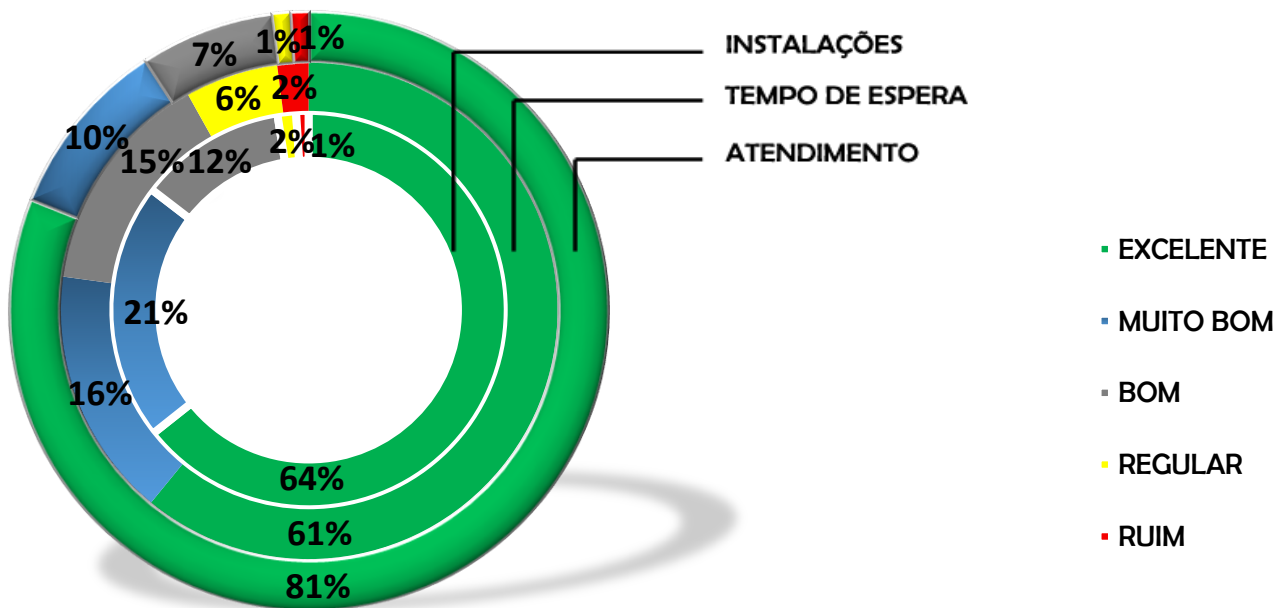
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em março de 2019

Em um universo de 226 atendimentos, 208 (92%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	128
MUITO BOM	42
BOM	24
REGULAR	3
RUIM	2

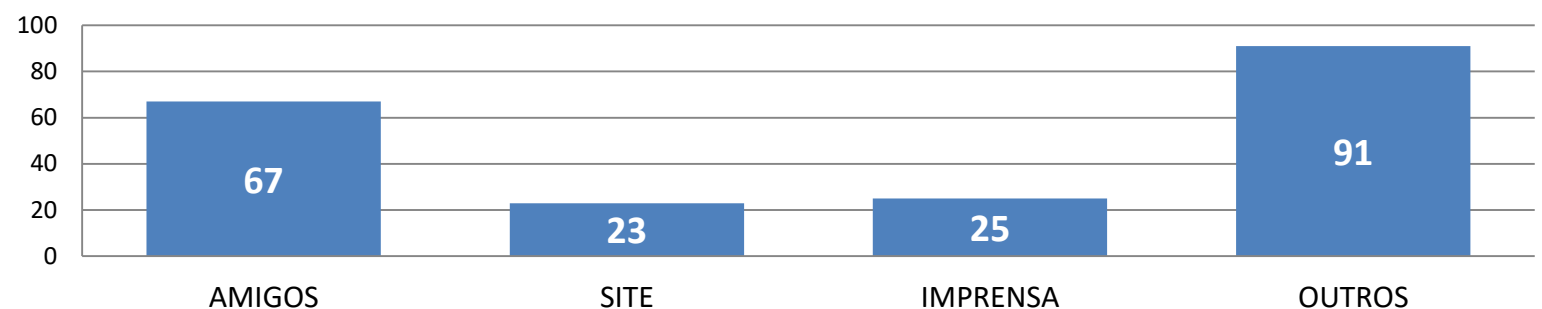
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	120
MUITO BOM	32
BOM	29
REGULAR	12
RUIM	4

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	167
MUITO BOM	20
BOM	15
REGULAR	2
RUIM	2



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.195 ligações atendidas, 1.156 (36%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

